



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**



Desain House of Quality (HOQ)

TIM PENYUSUN:
PHIMA RUTHIA DWIKESUMASARI, S.E., M.SM.
MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.

**TOPIK UTAMA
HARI INI**

Pokok Bahasan

1. Pengantar House of Quality (HOQ)
2. Desain House of Quality (HOQ)
3. Langkah-langkah House of Quality (HOQ)



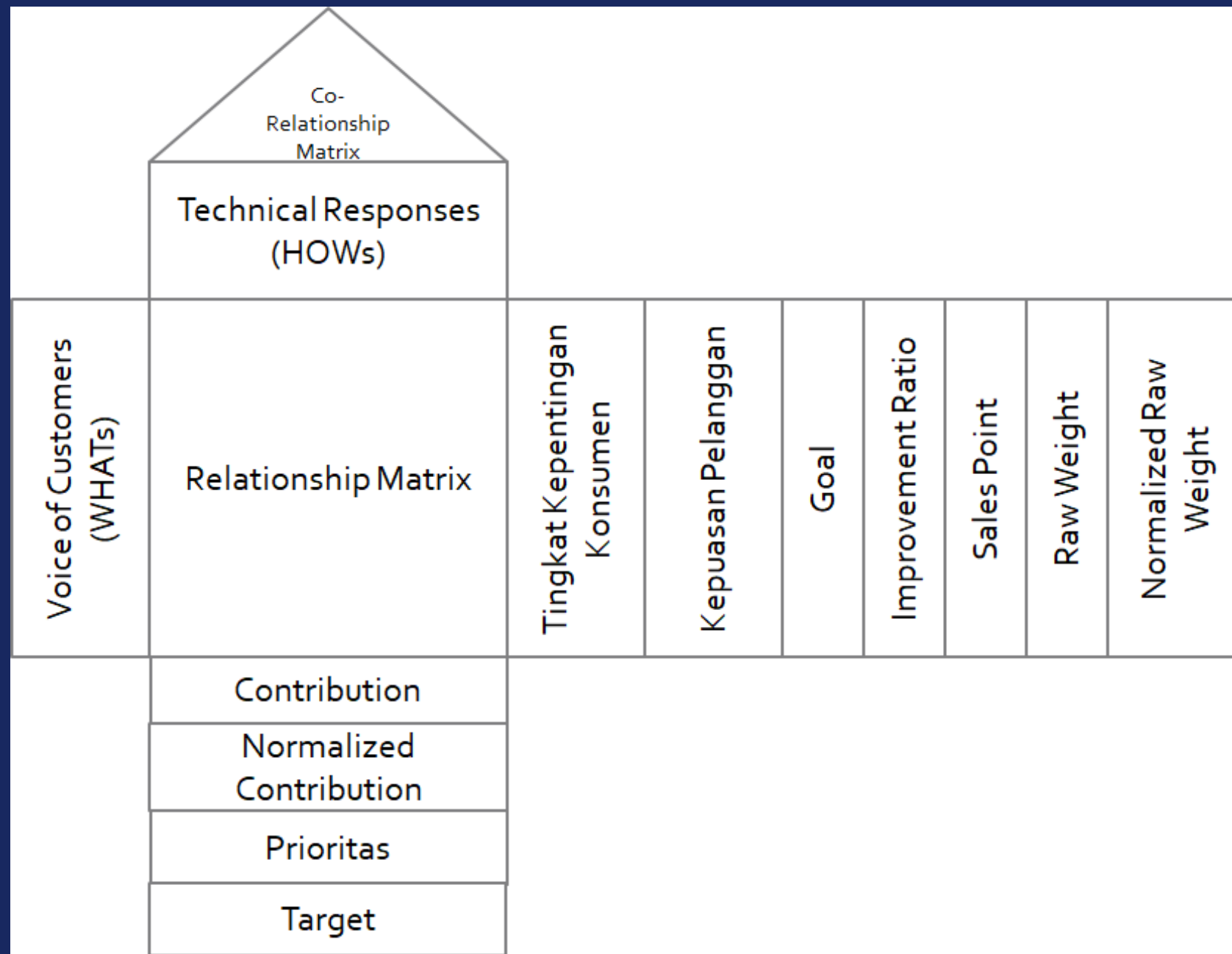
**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Pengantar House of Quality

- House of Quality (HOQ) atau Rumah Kualitas adalah output dari metode Quality Function Deployment (QFD) yang berupa matrix kompleks dan menyeluruh dari elemen-elemen HOQ
- Diberi nama 'House' yang berarti 'Rumah' dikarenakan bentuk matrix ini menyerupai sebuah rumah.



Desain House of Quality



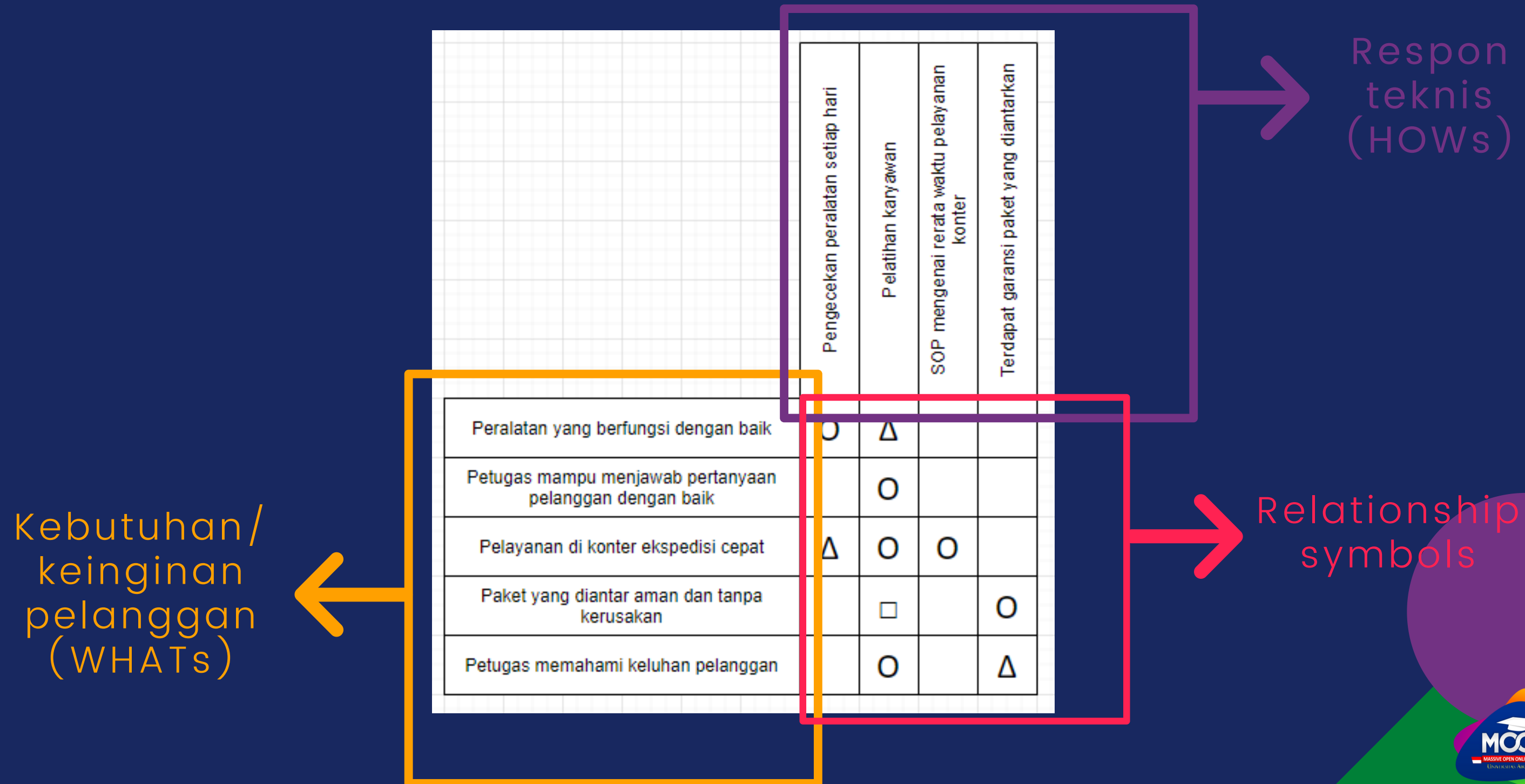
- Desain HOQ bisa digambar secara offline (dan seringkali berbayar) dengan program Microsoft Visio atau aplikasi menggambar diagram atau flowchart yang lain.
- Namun jika ingin yang mudah dan cepat tanpa harus menginstall aplikasi pada laptop, maka bisa digambar secara online di app.diagrams.net atau website sejenis.

Langkah-langkah QFD

1. Membuat Relationship Matrix sebagai 'base' atau 'pondasi'
2. Membuat Co-relationship Matrix sebagai 'roof' atau 'atap'
3. Melengkapi 'wall' atau 'dinding' dengan Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Goal, Improvement Ratio, Sales Point, Raw Weight dan Normalized Raw Weight
4. Melengkapi 'floor' atau 'lantai' dengan Contribution, Normalized Contribution, Target dan Prioritas

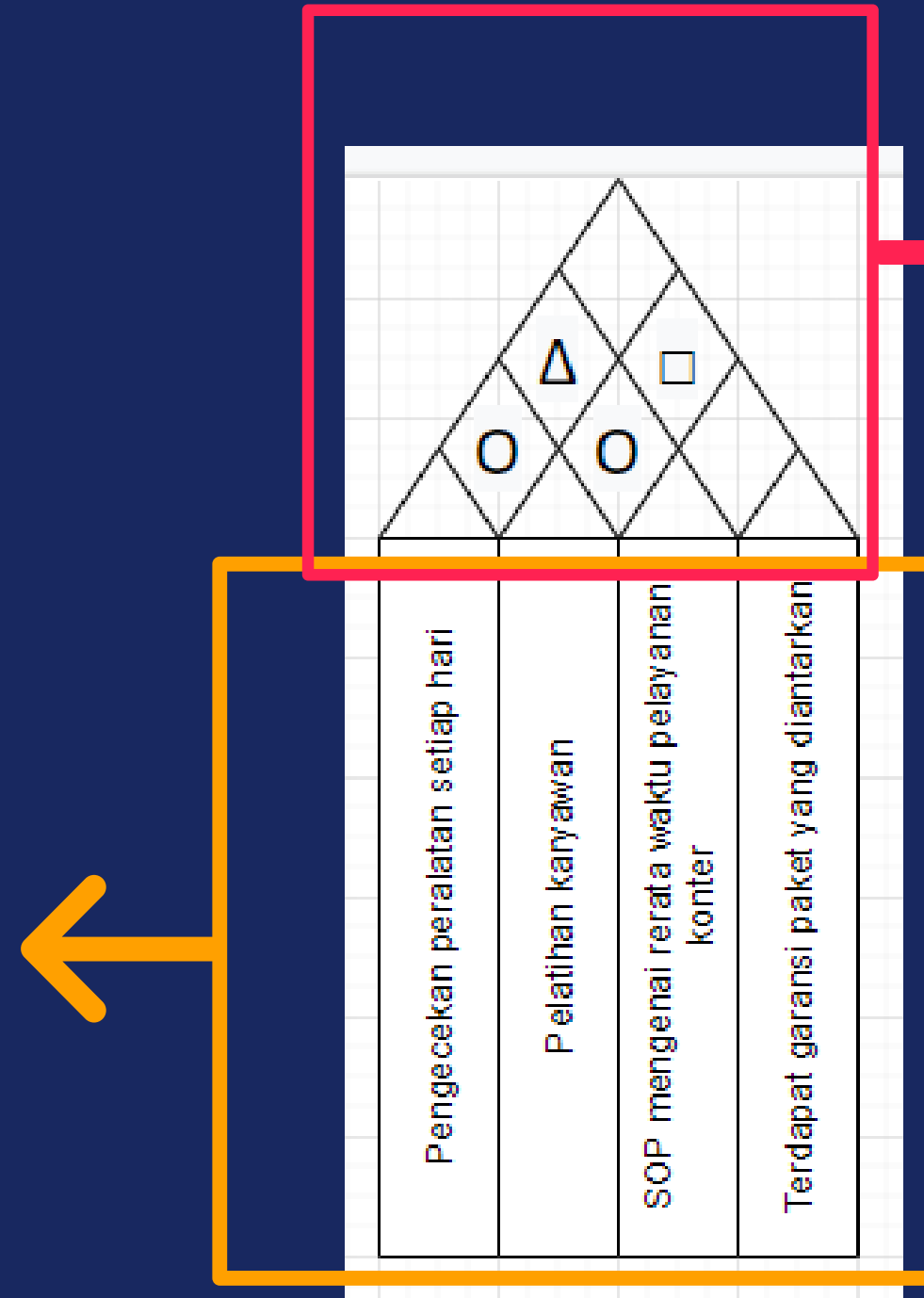


Base: Relationship Matrix



Roof: Co-Relationship Matrix

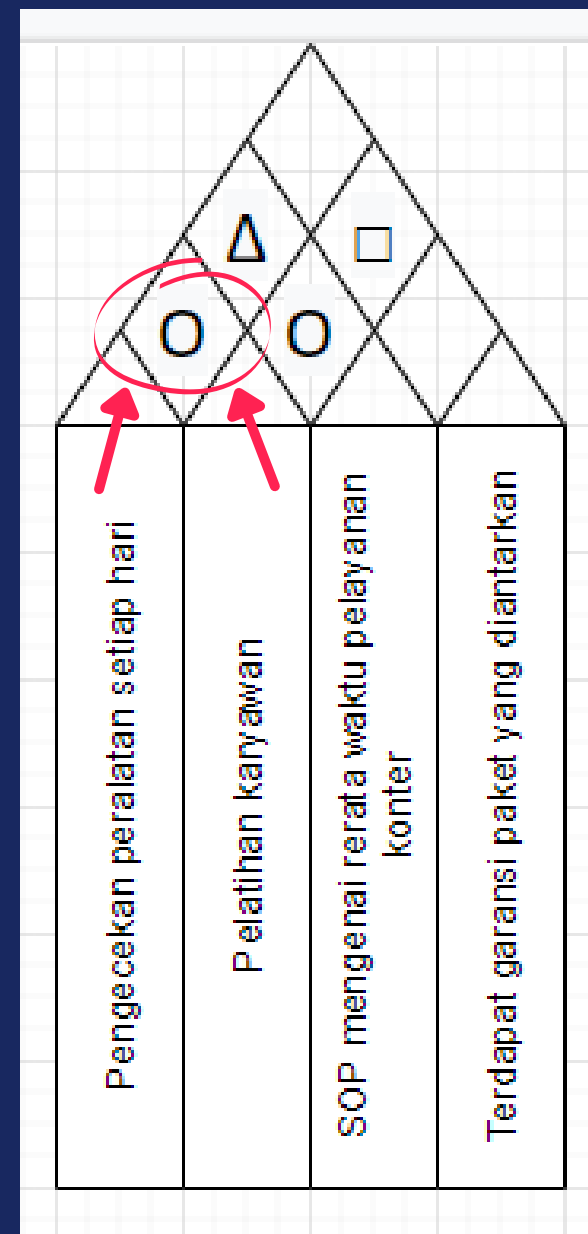
Respon
Teknis
(HOWs)



Co-Relationship
symbols

Roof: Co-Relationship Matrix

- Contoh cara membaca:
 - 'Pengecekan Peralatan Setiap Hari' memiliki hubungan positif kuat dengan 'Pelatihan Karyawan'
 - dst




Wall

	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>○</td> <td>△</td> <td>□</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>△</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>□</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		○	△	□	○				△				□				Pengecekan peralatan setiap hari	Pelatihan karyawan	SOP mengenai rerata waktu pelayanan konter						
	○	△	□																							
○																										
△																										
□																										
Peralatan yang berfungsi dengan baik	○	△			5	4,21	4,5	1,069	1,5	8,018	0,331															
Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik		○			4	4,26	4,5	1,056	1,5	6,336	0,262															
Pelayanan di konter ekspedisi cepat	△	○	○		2	4,24	4,5	1,061	1,5	3,183	0,132															
Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan			□		1	4,25	4,5	1,059	1,5	1,589	0,067															
Petugas memahami keluhan pelanggan		○			3	4,00	4,5	1,125	1,5	5,063	0,209															

- Masukkan semua data dan perhitungan dari Tingkat Kepentingan Pelanggan, Tingkat Kepuasan Pelanggan, Goals, Improvement Ratio, Sales Points, Raw Weight dan Normalized Raw Weight.

Floor

- Masukkan semua data dan perhitungan dari Tingkat Kepentingan Pelanggan, Tingkat Kepuasan Pelanggan, Goals, Improment Ratio, Sales Points, Raw Weight dan Normalized Raw Weight.



Contributions	3,111	5,959	1,148	1,397
Normalized Contributions	0.267	0,513	0,099	1,121
Target	3	3	1	2
Priorit	4	3	2	1

House of Quality

	Pengecekan peralatan setiap hari	Pelatihan karyawan	SOP mengenai rerata waktu pelayanan konter	Terdapat garansi paket yang diantarkan	Tingkat Kepentingan Pelanggan	Tingkat Kepuasan Pelanggan	Goals	Improvement Ratio	Sales Points	Raw Weight	Normalized Raw Weight
Peralatan yang berfungsi dengan baik	O	Δ			5	4,21	4,5	1,069	1,5	8,018	0,331
Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik		O			4	4,26	4,5	1,056	1,5	6,336	0,262
Pelayanan di konter ekspedisi cepat	Δ	O	O		2	4,24	4,5	1,061	1,5	3,183	0,132
Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan		□		O	1	4,25	4,5	1,059	1,5	1,589	0,067
Petugas memahami keluhan pelanggan		O		Δ	3	4,00	4,5	1,125	1,5	5,063	0,209
Contributions	3,111	5,959	1,148	1,397							
Normalized Contributions	0,267	0,513	0,099	1,121							
Target	3	3	1	2							
Prioritas	4	3	2	1							

”

**Passion + Production
= Performance**

– ROBIN SHARMA



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

TERIMA KASIH

Tim Penyusun:



**PHIMA RUTHIA
DWIKESUMASARI, S.E., M.SM**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**